

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang didalamnya tidak ada analisis hubungan antara variabel, tidak ada variabel bebas dan terkait, bersifat umum yang membutuhkan jawaban dimana, kapan, berapa banyak, siapa, dan analisis statistik yang digunakan adalah deskriptif (Morton, 2008). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis gambaran kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Arut Selatan Kabupaten Kotawaringin Barat.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Arut Selatan yang berlokasi di Jalan Pangeran Antasari, Raja, Kecamatan Arut Selatan, Kabupaten Kotawaringin Barat, Provinsi Kalimantan Tengah. Adapun waktu pelaksanaan penelitian ini dilakukan pada bulan Januari 2024.

C. Subyek Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang

diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2019). Populasi pada penelitian ini adalah pasien BPJS di Puskesmas Arut Selatan yang memeriksakan diri pada 3 bulan terakhir (Oktober-Desember 2023) yaitu sebanyak 1.337 pasien.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari elemen populasi yang dihasilkan dari sampling. Sampling adalah sebuah strategi yang digunakan untuk memilih elemen populasi untuk diteliti (Sugiyono, 2019). Teknik pengambilan sampel secara *accidental sampling* dengan mengacu pada kriteria inklusi dan eksklusi. Pada metode *accidental sampling* dilakukan dengan mengambil responden yang kebetulan ada atau tersedia di suatu tempat sesuai dengan konteks penelitian (Notoatmodjo, 2010). Kriteria inklusi sebagai berikut:

- a. Pasien aktif BPJS yang memeriksakan diri di Puskesmas Arut Selatan pada saat penelitian ini dilakukan.
- b. Pasien berusia 17 – 65 tahun
- c. Pasien dalam kondisi sadar dan bukan dengan penyakit kronis.
- d. Pasien yang bisa membaca dan menulis.

Kriteria eksklusi pada penelitian ini adalah:

- a. Orang yang datang berkunjung namun tidak berobat
- b. Pasien merupakan petugas Puskesmas Arut Selatan.
- c. Pasien bukan terdaftar di BPJS/pasien umum.

d. Pasien tidak bersedia menjadi responden penelitian.

3. Teknik Pengambilan Sampel

Pada penelitian ini teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *non-probability sampling* yaitu melalui *incidental sampling*. Sampling Insidental / Accidental Sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja pasien yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

D. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah definisi berdasarkan karakteristik yang diamati dari suatu yang didefinisikan tersebut. Karakteristik yang dapat diamati (diukur) itulah yang merupakan kunci definisi operasional (Lenaini, 2021). Pada penelitian ini definisi operasional digambar dalam tabel berikut:

Tabel 3.1 Definisi Operasional Penelitian

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Alat Ukur	Skala	Skor
Kepuasan Pasien	Tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingk	Pengukuran berdasarkan kinerja pelayanan pada komponen yang terkait: Tangibles (bukti fisik); Reliability (kehandalan; Responsivene	Kuesioner 23 pertanyaan Sangat Puas (SP) = 4, Puas (P) = 3, Kurang Puas (KP) = 2, Tidak Puas (TP) = 1	O R D I N A L	Tinggi: >75-100% Sedang: 55%-75% Rendah: <55%

annya dengan ss
apa yang (ketanggapan
diharapkannya); Assurance
(jaminan);
Empathy
(empati)

Sumber: (Surasdiman et al., 2019)

E. Pengumpulan Data

1. Prosedur Pengumpulan Data

Tahapan pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

- a. Meminta ijin melakukan studi pendahuluan kepada Kepala Puskesmas Arut Selatan.
- b. Mengumpulkan data awal dan menyusun proposal penelitian.
- c. Setelah proposal penelitian disetujui oleh pembimbing, peneliti mengajukan surat permohonan izin penelitian ke Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo.
- d. Peneliti menyerahkan surat permohonan izin penelitian kepada Kepala Puskesmas Arut Selatan.
- e. Surat permohonan izin penelitian disetujui oleh Kepala Puskesmas dan peneliti menerima surat balasan perizinan tersebut.
- f. Meminta ijin kepada tenaga kesehatan yang bertugas saat dilakukan pengambilan data menggunakan kuesioner.
- g. Memberikan penjelasan kepada calon responden tentang tujuan penelitian dan kesediaannya menjadi responden.

- h. Kuesioner diberikan kepada responden dan menjelaskan petunjuk pengisian melalui lembar kuesioner yang disediakan.
- i. Responden mengisi lembar kuesioner yang diberikan dan langsung dikembalikan kepada peneliti.
- j. Peneliti mengucapkan terima kasih dan memberikan bingkisan kecil sebagai hadiah bagi responden yang telah membantu dalam penelitian ini.
- k. Hasil jawaban kuesioner responden dikumpulkan untuk dianalisis.
- l. Peneliti melakukan analisis data dan didapatkan hasil penelitian.

2. Sumber Data

Sumber data ialah subjek darimana datanya dapat ditemukan/diperoleh. Sumber data didapatkan melalui objek diteliti untuk mendapatkan data konkrit mengenai segala sesuatu yang diteliti (Sugiyono, 2012). Adapun sumber data yang digunakan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini antara lain yaitu :

a. Data Primer

Data primer yaitu data yang didapatkan pada sumbernya langsung agar dicatat maupun diamati merupakan bahan paling pertama untuk penelitian. Data primer dalam penelitian ini yaitu hasil jawaban kuesioner.

b. Data Sekunder

Data sekunder ialah data-data untuk melengkapi data primer yang dikumpulkan dari dokumen-dokumen grafis (catatan, tabel dan lainnya), foto atau gambar, arsip-arsip, dan sumber lainnya. Data sekunder dari penelitian yaitu data yang didapatkan melalui dokumen atau data yang dimiliki oleh Puskesmas Arut Selatan, artikel/jurnal ilmiah pendukung, buku, internet, dan foto/dokumentasi.

3. Instrumen Kuesioner

Penelitian ini menggunakan pertanyaan kuesioner yang meliputi:

Tabel 3.2 Instrumen Kuesioner Penelitian

No	Kategori Pertanyaan	Nomor Pertanyaan
1	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	1-5
2	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	6-11
3	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	12-15
4	Jaminan / Keyakinan (<i>Assurance</i>)	16-18
5	Empati (<i>Empathy</i>)	19-23

F. Teknik Pengolahan Data

Pengolahan data dilakukan setelah proses pengumpulan data selesai dilakukan. Peneliti melakukan pengolahan data secara bertahap. Adapun proses pengolahan data terdiri dari empat tahap menurut Notoadmojo, (2018) adalah sebagai berikut:

a. Editing

Hasil wawancara, angket, atau pengamatan dari lapangan harus dilakukan penyuntingan (editing) terlebih dahulu. Secara umum

editing adalah merupakan kegiatan untuk pengecekan dan perbaikan isian formulir atau kuesioner tersebut.

2. Scoring

Merupakan tahapan mengisi kolom atau kotakan lembar kode sesuai dengan jawaban masing-masing pertanyaan. Skor untuk jawaban hasil variabel kepuasan pasien yaitu tinggi: >75-100%, sedang: 55%-75%; dan rendah: <55%

3. Coding

Pemberian kode pada setiap data untuk mempermudah proses pengolahan data. Setelah semua kuesioner diedit atau disunting, selanjutnya dilakukan peng”kodean” atau “coding”, yakni mengubah data berbentuk kalimat atau huruf menjadi data angka atau bilangan. Koding atau pemberian kode ini sangat berguna dalam memasukan data (*data entry*). Pada penelitian ini, coding untuk jawaban responden pada kuesioner dengan skala likert rentang 1-4 dengan kategori Sangat Puas (SP) = 4, Puas (P) = 3, Kurang Puas (KP) = 2, Tidak Puas (TP) = 1.

3. Entry Data

Memasukkan data karakteristik responden, sedentary behavior dan status gizi anak secara komputersasi menggunakan software yang akan digunakan yaitu SPSS. Kategori dalam penelitian ini yaitu dari variabel kepuasan pasien antara lain Tinggi: >75-100%; Sedang: 55%-75%; Rendah: <55%.

4. Tabulasi Data (Tabulating)

Pemeriksaan kembali data untuk melihat ada tidaknya kesalahan dalam memasukkan data yang selanjutnya akan dilakukan tabulasi data untuk mengelompokkan setiap kategori.

G. Teknik Analisis Data

Analisis univariat merupakan analisis jenis variabel yang dinyatakan dengan menggambarkan dan meringkas data dengan cara ilmiah dalam bentuk table atau grafik (Setiadi, 2007). Data dari responden akan dimasukan ke dalam komputer oleh peneliti. Analisi data yang dilakukan secara deskriptif dengan menggunakan SPSS (Statistical Products and Service Solutions).

Analisis data yang diterapkan pada penelitian ini adalah analisis univariat. Analisis ini bertujuan untuk melihat gambaran karakteristik pasien (data demografi) serta untuk menilai tingkat kepuasan pasien pada masing- masing dimensi dan gambaran secara menyeluruh. Analisis data demografi dilakukan dengan melihat distribusi frekuensi. Sedangkan analisis kepuasan pasien dilakukan dengan menghitung tingkat kepuasan berdasarkan kategori tinggi: >75-100%; sedang: 55%-75%; rendah: <55%.

H. Etika Penelitian

1. *Informed Consent* (Lembar Persetujuan)

Sebelum peneliti memberikan *inform consent*, peneliti memberikan penjelasan penelitian kepada responden meliputi; identitas peneliti, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan prosedur penelitian. Selanjutnya peneliti memberikan surat persetujuan penelitian yang meminta persetujuan responden untuk mengikuti penelitian dengan membubuhkan tanda tangan sebagai bukti kesediaan keikutsertaan dalam penelitian. Setelah mendapatkan tanda tangan persetujuan, peneliti menjelaskan mengenai prosedur pengisian data.

2. *Anonymity* (Tanpa Nama)

Peneliti tidak mencantumkan nama responden pada lembar pengumpulan data setelah mendapatkan persetujuan menjadi responden, cukup dengan memberi nomor atau inisial data dari responden pada masing-masing lembar pernyataan guna menjaga kerahasiaan responden.

3. *Confidentiality* (Kerahasiaan)

Peneliti menjaga rahasia data dari responden dan jawaban dari responden atas pernyataan yang diajukan atau yang telah dikumpulkan dengan cara tidak mempublikasikan kepada pihak-pihak yang tidak berkepentingan. Setelah data terkumpul, peneliti memusnahkan dengan cara membakar lembar kuesioner yang telah diisi guna mengurangi data tersebar dan digunakan oleh orang lain.

4. *Non maleficence*

Penelitian tidak memberikan dampak yang merugikan bagi responden selama proses penelitian berlangsung baik bahaya langsung maupun tidak langsung, karena dalam penelitian ini hanya menggunakan kuesioner untuk mengambil data, namun dalam proses penelitian memungkinkan responden merasa lelah untuk mengisi item pertanyaan, hal tersebut dapat diatasi dengan memberikan waktu tambahan.

5. *Beneficence*

Penelitian ini dilakukan yang memberikan manfaat untuk responden mengetahui gambaran kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan.